

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, terutama di dunia perbankan. Keadaan ini menimbulkan bisnis dalam perbankan menjadi kompetitif. Tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara agar dapat menarik minat masyarakat. Bank tidak hanya menarik minat masyarakat, tetapi juga dituntut untuk dapat memuaskan masyarakat.

Bank adalah lembaga keuangan dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu bank juga memberikan layanan yang baik kepada nasabah guna memenuhi keperluan nasabah. Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati nasabah, nasabah selalu mengharapkan agar pelayanan yang diberikan dapat baik dan memuaskan. Memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan merupakan upaya bank dalam meningkatkan pelayanan, sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi dengan bank tersebut. Apabila nasabah nyaman terhadap bank tersebut maka akan tercipta nasabah yang loyal.

Dalam penerapan layanan yang telah dilaksanakan oleh PT. BPR Syariah Bumi Rinjani Cabang Malang menekankan pada layanan meliputi tata letak ruangan yang rapi dan kondisi ruangan yang bersih dan indah.

Tidak hanya itu layanan baik yang juga diberikan oleh Satpam, Teller, dan Customer Service kepada nasabah. Dimana layanan fisik maupun nonfisik sangat berpengaruh dalam meningkatkan nasabah dan membuat nasabah loyal.

Standar layanan kinerja juga diperlukan oleh Satpam, Teller, dan Customer Service karena sangat penting memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh bank, akan memberikan atau menghasilkan layanan baik dan memuaskan terhadap nasabah.

Peran Teller pada PT. BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang adalah bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena banyak nasabah PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang mendatangi bank yang tujuannya untuk melakukan transaksi perbankan di Teller. Penyetoran atau penarikan tabungan, pencairan pembiayaan dan penempatan deposito merupakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Maka dari itu peranan Teller sangat penting terhadap reputasi suatu bank, bank harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan teller agar tercapai kepuasan nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN TELLER PADA PT.BPR SYARIAH BUMI RINJANI KANTOR CABANG MALANG”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang timbul, yaitu:

1. Bagaimana deskripsi pelayanan teller pada PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang berdasarkan SKKNI nomor 326 tahun 2013 untuk predikat kualifikasi teller?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan teller berdasarkan 5 dimensi Servqual TERRA (*Tangible, Empathy, Responsive, Reliability, dan Assurance*) pada PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang?
3. Bagaimana upaya PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang dalam meningkatkan pelayanan teller?

## **C. Batasan Masalah**

Peneliti dalam hal ini membatasi masalah yang dibahas yaitu hanya pada hubungan deskripsi pelayanan teller pada PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang berdasarkan SKKNI no 326 tahun 2013, Tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan teller pada PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang berdasarkan 5 dimensi Servqual TERRA, dan upaya PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan teller.

#### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas,maka tujuan penulisan tugas akhir dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan teller pada PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang berdasarkan SKKNI no 326 tahun 2013 untuk pendekatan kualifikasi teller.
2. Untuk mendiskripsikan tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan teller pada PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang berdasarkan 5 dimensi Servqual TERRA (*Tangible, Empathy, Responsive, Reliability, dan Assurance*) pada PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang.
3. Untuk mengetahui upaya PT.BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang dalam meningkatkan pelayanan teller.